



培训现场。

破解服务“隔一层” 这场实训让暖“新”更走心

□ 华西社区报记者 李玥林 受访者供图

11月12日，成都市温江区公平街道依托“四题八训”社区专职工作者培育体系，组织开展新就业群体服务治理赋能培训暨实践工作坊，给一线社区专职工作者开展沉浸式实战教学，补齐服务能力短板，努力破解新就业群体服务“隔一层”的现实难题。

不同于课堂授课，本次培训把真实治理场景搬进现场。围绕走访摸排、诉求收集、矛盾调处、关爱服务等高频场景，培训摒弃纯理论灌输，以案例拆解、情景模拟、分组共创的实践工作坊形式开展。参训社工化身“解题人”，围绕日常痛点展开头脑风暴，模拟和小哥群体交流、处理诉求纠纷，在实操演练中打磨群众工作技巧。

不少社区工作者都有这样的困惑：想关心新就业群体，却不知道怎么找准他们的真实需求；遇到骑手、快递员和物业、居民产生摩擦，调解时常常找不到切入点。这场实战培训重点强化需求摸排、矛盾调处两项本领，帮助社工跳出“想服务却不会服务”的困境。

“以前和新就业群体打交道，总感觉很难真正走进他们，很多时候只是简单送物资，却不清楚他们真正急什么、盼什么。这次工作坊用情景模拟，教我们怎么找机会搭话、怎么听懂他们藏在话里的诉求，一下子打开了思路。”一参训社工感慨，“很多矛盾并不是大问题，但沟通方式不对就容易激化。今天学到的调处小技巧，回到社区就可以直接用在实际工作里。”

一次培训不是终点。“四题八训”是公平街道为社区专职工作者量身打造的系统化培育体系，聚焦基层治理四大核心主题，通过专业授课、实景演练、实务比拼等形式，持续为一线社工充电蓄能。此次新就业群体专题赋能，正是这套体系聚焦新业态群体治理的一次具体实践。

温江区公平街道相关负责人表示：“服务新就业群体，不能停留在形式上的关怀，关键在于读懂他们的心声，回应真实的急难愁盼。基层治理最好的课堂就在一线现场，开展实战实训，就是要补齐社区工作者的能力短板，拆掉服务中间‘隔一层’的无形壁垒。下一步，我们会继续用好‘四题八训’培育体系，把课堂所学转化为服务实效，让奔波在城市大街小巷的新就业群体，实实在在感受到温度与归属感。”

游园学法识陷阱 浆洗街街道趣味普法 护航“城市奔跑者”

新就业形态劳动者常年奔波在岗、工作节奏碎片化，线上接单、线上签约频次高，普遍存在风险辨识能力弱、维权渠道不清晰等问题，容易陷入合同纠纷、电信诈骗困境。

为破解外卖骑手、快递从业人员电子协议签约陷阱、电信诈骗高发等难题，近日，由武侯区浆洗街街道总工会主办、西南1+工会驿站承办的“明规避坑·反诈与电子协议普法”游园会，在富临·城南国际A区顺丰、邮政站点举办，以趣味游园的形式，为90余名新就业形态劳动者送上“法治科普大餐”。

在普法服务专区，工会工作人员围绕行业高发纠纷和典型诈骗案例，用通俗语言剖析电子协议中易被忽视的“隐藏条款”“免责条款”，指导从业人员甄别合同风险，让大家明白“哪些字不能随便签”。针对刷单返利、冒充平台客服、虚假理赔等高发骗局，讲解诈骗套路、识别技巧和避险方法，同步发放反诈与电子协议风险提示宣传单及联系卡，让劳动者遇事有处找、维权有方向。



现场设置趣味闯关游戏。

现场设置“反诈套圈识骗局”“反诈弹珠排陷阱”“反诈钓鱼不上钩”“防诈骗视力表”四大趣味闯关游戏，骑手们踊跃参与，在轻松氛围中巩固反诈知识、厘清诈骗套路。

“平时接单忙，电子合同都是随手点同意，心里一直不踏实。”参与活动的快递小哥点赞，“这种游园普法特别接地气，玩游戏的同时就学了防骗、避坑知识，一下子就看懂了平时容易踩的陷阱，非常实用。”

此次游园活动变“被动听课”为“主动参与”，破解了普法形式单一、吸引力不强等问题，提升了新就业群体风险防范能力和依法维权意识。浆洗街街道总工会相关负责人表示，将持续聚焦新就业形态劳动者急难愁盼，依托工会驿站阵地优势，整合普法资源、创新服务载体，推出更多有温度、接地气的普法活动，守护好每一位城市“奔跑者”。

华西社区报记者 田旭 受访者供图